



في قطاع مبيعات وكلاء السيارات الجديدة وفي خدمة ما بعد البيع إنفينيتي الباطين تتصدر قطاع السيارات باستحواذها على المراكز الأولى وفق «سيرفس هيرو»



جائزة المركز الأول في خدمة ما بعد البيع



محمد شلبي متسلما جائزة المركز الأول في قطاع مبيعات السيارات الجديدة

خلال الاستفتاء عن الخدمات التي تقدمها الشركة وهو ما يجسد نجاح سياسة إنفينيتي الباطين الهادفة إلى تعزيز علاقاتها بالعملاء والتي أدت إلى مضاعفة نجاحاتها حيث أصبحت إنفينيتي الباطين بفضل خدماتها المتنوعة والمميزة تمثل الظاهرة الكبرى في المنطقة نظرا لما تحققة من نجاحات في السوق الكويتي.

جدير بالذكر ان إنفينيتي الباطين كانت قد حققت المركز الأول في خدمة ما بعد البيع في قطاع وكلاء السيارات لعام 2013 في خدمة العملاء ما يعني حفاظ الباطين على مستوى نجاحاتها وإنجازاتها المستمرة في السوق الكويتي، وتأكيد الصواب إستراتيجيتها الهادفة إلى تحقيق أفضل النتائج وأعلى مستويات الرضا لدى العملاء عبر تقديم أرقى الخدمات.

«شركة نور الاستثمارية»، ولم تكن أي من الشركات أو المؤسسات العضو في المجلس الاستشاري على صلة بشكل مباشر أو غير مباشر بالاستفتاء. وتعليقا على نتائج الاستفتاء أشار رئيس عمليات مجموعة الباطين محمد شلبي إلى أن حصد إنفينيتي الباطين المركز الأول في خدمة ما بعد البيع في قطاع وكلاء السيارات، أفضل دليل على مستوى الخدمات التي تقدمها للعميل، وان الأصوات التي منحها المشاركون في الاستفتاء لمجموعة الباطين تزداد عزمًا على الاستمرار في تقديم الأفضل دائما، والعمل على الحفاظ على مستواها المتقدم في خدمة عملائنا. وأعرب شلبي عن سعادته برؤية هذا الكم الكبير من العملاء المخلصين الذين أعربوا عن رضاهم من

ويتبع بروتوكولات إيزومار. ولقد قامت «سيرفس هيرو» بتشكيل مجلس استشاري مستقل يتكون من مؤسسات تعليمية رائدة، إضافة إلى عدد من المهنيين المرموقين، ومن مهام الأعضاء الإشراف على سلامة جمع النتائج على أسس علمية مدروسة وضمان مصداقيتها لتعكس بدقة أصوات المستهلكين. ويشرف المجلس الاستشاري الحيادي على مؤشر «سيرفس هيرو»، وهو مكون هذا العام من الشركاء الأكاديميين كل من «الجامعة الأمريكية في الكويت»، و«جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا»، و«جامعة مايسنريتش»، إضافة إلى عدد من المهنيين المرموقين من المؤسسات الرائدة والتي تضم مجموعة الاستشارات «بوسطن كونسلتنج جروب»

وجودة في خدماتها. وأضاف الباطين: نحن فخورون بما تحققة من إنجازات مهمة والتي يتم ترجمتها بما نحصل عليه من جوائز تقديرية تدل على التزامنا الدائم بمعايير الجودة العالمية وخدمة العملاء. هذا، ويتم تقييم تلك المقاييس وفقا لتجربة المستهلكين قبل وبعد استخدام المنتج أو الحصول على الخدمة لبيان توقعات العملاء ومدى رضاهم بعد التجربة العملية. ويعتبر «سيرفس هيرو» المؤشر المتخصص الوحيد في الكويت لقياس جودة الخدمة عبر عدة قطاعات أو صناعات معتمدا على أصوات المستهلكين، وهو يعتمد على بروتوكول صارم للتأكد على صحة هوية المستهلكين الذين شاركوا فيه، وهو شريك مع مؤشر رضا العملاء الأمريكي

وبالتالي تجديد الحصول على الرضا التام بشكل دائم. كما حققت إنفينيتي الباطين المركز الثاني بين العلامات التجارية الرائدة بالمنطقة على مستوى الكويت، والتي تم تقييمها من قبل مؤشر «سيرفس هيرو» بين جميع العلامات التجارية التي تشمل كل الفئات، وبهذا تكون إنفينيتي الباطين قد توجت بنجاحها المتواصل بهذه الجوائز الهامة، ليكون حافظا أكبر لمواصلة مسيرتها في تطوير خدماتها وعروضها وبالتالي تلبية متطلبات جميع شرائح المجتمع الكويتي. وبهذه المناسبة، أكد الرئيس التنفيذي لمجموعة الباطين صالح الباطين على حرص الشركة دائما على المحافظة على مستوى خدماتها المقدمة للعملاء وعلى سعيها إلى تحقيق رضاهم من خلال ما تقدمه من تنوع في عروضها

سنة على مدار العام بدءا من 1 يناير حتى 31 ديسمبر، بناء على تصويت المستهلكين على جودة الخدمة المقدمة من قبل مزودي الخدمات، ويتم بعد ذلك اختيار أفضل الشركات في داخل الكويت. ويعد حصول إنفينيتي الباطين على المركز الأول في قطاع مبيعات وكلاء السيارات الجديدة، تأكيدا على مستوى رضا العملاء عن الخدمات المتكاملة التي تقدمها إنفينيتي الباطين، وتعزيزا لمكانتها باعتبارها وكالة للسيارات الرائدة في الكويت ومنطقة الشرق الأوسط. وبإحرازها المركز الأول في خدمة ما بعد البيع للمرة الثانية على التوالي، وهي من أهم الركائز التي يقوم عليها برنامج الخدمات التي تقدمها إنفينيتي الباطين لعملائها، تحافظ بذلك على استمرارية الثقة بالتعامل مع العميل

أعلنت شركة عبدالمحسن عبدالعزيز الباطين، الوكيل الحصري والمعتمد لسيارات إنفينيتي في الكويت، عن استحواذها على عدة مراكز أولية وفقا لمؤشر رضا المستهلكين في قطاع وكلاء السيارات الجديدة من خلال مؤشر التقييم «سيرفس هيرو» للعام 2014، والذي أعلن عن نتائجه النهائية مؤخرا، حيث تصدرت إنفينيتي الباطين المركز الأول في قطاع مبيعات السيارات الجديدة من وكلاء السيارات المعتمدين، بالإضافة إلى المركز الأول أيضا في خدمة ما بعد البيع من خدمة أو صيانة السيارة عن طريق أحد وكلاء السيارات المعتمدين، وحققت المركز الثاني بين العلامات التجارية الرائدة بالمنطقة على مستوى البلاد. ويقوم هذا الاستفتاء الذي تجريه «سيرفس هيرو» كل



والمركز الثاني بين العلامات التجارية الرائدة بالمنطقة على مستوى البلاد